

**PROJETO DE LEI Nº       , DE 2011.**  
**(Do Sr. Gabriel Guimarães)**

*Cria o Livro de Reclamações dos Consumidores e dá outras providências.*

O Congresso Nacional decreta:

**Art. 1º.** Todo fornecedor, que comercialize bens ou preste serviços, em todos os estabelecimentos do país, deverão manter a vista dos consumidores, o Livro de Reclamações do Consumidor, de natureza física, previsto no artigo 3º, Lei 8.078, 1990.

**§ 1º** Na capa do livro referido no caput deste artigo, deverá ser escrito: “Livro de Reclamações do Consumidor”, bem como o seu correspondente na língua inglesa “Complaints Book” – de forma ostensiva e legível.

**§ 2º** Os fornecedores que, além do estabelecimento aberto ao público, utilizem meios virtuais para a venda de bens ou prestação de serviços, ou mantenham portal na internet, deverão adicionalmente implementar um Livro de Reclamações de natureza virtual.

**§ 3º** O Livro de Reclamações virtual deverá estar disponível no mesmo meio virtual adotado.

**Art. 2º.** Para os efeitos desta lei, entende-se por:

- a) Reclamação:** a manifestação dirigida por quem consome um bem ou serviço, à pessoa física ou jurídica que o comercializa ou presta, por consumidor que o considera insatisfatório.
  
- b) Empresa titular da atividade reclamada:** toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, titular de atividades ou estabelecimentos que comercializem bens ou prestem serviços em todo território nacional.

**Art. 3º.** O Livro de Reclamações físico referido no artigo 1º caput, deverá ser mantido à disposição dos consumidores, em local de fácil visualização e acesso, de acordo com o modelo.

**Parágrafo único.** O Livro de Reclamações virtual deverá estar inserido em local de fácil visualização e acesso no portal do fornecedor, seguindo o modelo estabelecido.

**Art. 4º.** O estabelecimento deverá ostentar de forma permanente e perfeitamente legível e visível, um cartaz no qual se anuncie a existência do referido Livro à disposição de quem o solicite, de natureza física e/ou virtual, se for o caso, na forma estabelecida no modelo.

**Art. 5º.** A reclamação no Livro de Reclamações de natureza física será registrada pelo consumidor em 3 (três) vias.

**§ 1º.** O responsável pelo estabelecimento entregará ao consumidor 2 (duas) vias da reclamação.

**§ 2º.** O consumidor reclamante poderá enviar uma via ao órgão de defesa do consumidor de sua localidade.

**§ 3º.** Nas localidades em que não haja órgão de defesa do consumidor, poderá o consumidor enviar uma via da reclamação para a Promotoria de Justiça atribuída à defesa do consumidor.

**§ 4º.** Uma via da reclamação ficará no Livro, não podendo dele ser retirado, sob pena de caracterizar infração administrativa a ser sancionada nos termos do artigo 56 a 60, da Lei 8.078, de 1990.

**Art. 6º.** Se o Livro de Reclamações é de natureza virtual, permitir-se-á que o consumidor imprima uma cópia de sua reclamação, além de requerer que seja remetida a mesma cópia para o seu endereço de correio eletrônico, no prazo de 48 horas.

**Art. 7º.** A reclamação deverá ser registrada de forma legível, clara e concisa, com o uso de caneta esferográfica, se for de natureza física, para evitar que a mesma se apague, preenchendo-se todas as informações exigidas pelo formulário, conforme modelo.

**§ 1º.** Para registro da reclamação, o consumidor poderá consultar o Código de Defesa do Consumidor, disponível no estabelecimento, conforme prevê Lei nº 12.291, de 2010.

**§ 2º.** Compete ao consumidor guardar toda eventual documentação que comprove o objeto da reclamação, tais como faturas, contratos, fotografias, materiais publicitários, entre outros, bem como a via da reclamação que lhe pertence.

**§ 3º.** Se houver alguma testemunha no momento da ocorrência do fato que gerou a reclamação, poderá o consumidor obter os dados de contato da mesma, caso seja necessário contatá-la para um futuro testemunho em processo administrativo.

**§ 4º.** O registro da reclamação não impedirá que o consumidor utilize outros meios de proteção ao seu direito.

**Art. 8º.** Caso haja a recusa pelo responsável em fornecer o Livro para a reclamação ou haja obstáculos de acesso ao mesmo, o consumidor poderá informar tal fato à autoridade administrativa competente, pessoalmente no órgão de defesa do consumidor de sua localidade, ou através do número gratuito de telefone de acesso Procon.

**Art. 9º.** As reclamações fundamentadas registradas no Livro de Reclamações do Consumidor, se consideradas procedentes pelo órgão de defesa do consumidor, por decisão definitiva, poderão integrar o cadastro referido no artigo 44, da Lei 8.078, de 1990.

**Parágrafo único.** O cadastro de fornecedores referido no caput será divulgado nos termos do artigo 57 a 62, do Decreto 2.181, de 1997.

**Art. 10.** Verificando a ausência do Livro de Reclamações no estabelecimento ou no portal da internet, se for o caso, o agente fiscal de órgão de defesa do consumidor, regularmente em serviço, procederá, de imediato, à lavratura do auto de infração.

**Parágrafo único.** Ocorrendo o furto ou o roubo do Livro físico, deverá o fornecedor lavrar o Boletim de Ocorrência em até 72 (setenta e duas horas) após o fato.

**Art. 11.** A infração às normas previstas nesta lei constituirá violação às normas de proteção do consumidor, ficando o infrator sujeito às sanções previstas no artigo 56 a 60 da Lei 8.078, de 1990.

**Art. 12.** O fornecedor deverá conservar o Livro de Reclamações, físico ou virtual, em seu poder, para eventual apresentação à autoridade de defesa do consumidor, por no mínimo 2 anos.

**Art. 13.** Esta lei entra em vigor no prazo de 1 (um) ano.

## JUSTIFICAÇÃO

O Livro de Reclamações ou “Complaints Book” é um livro de disponibilização obrigatória nos estabelecimentos em que haja fornecimento de bens ou serviços ao consumidor, nos moldes adotados na Espanha, em Portugal, no Peru, entre outros países.

Ele permite que, imediatamente após ser atendido em dado estabelecimento comercial, caso algo não corra bem na compra de um produto ou na prestação de um serviço, o consumidor solicite o Livro de Reclamações e nele apresente o seu descontentamento. Assim, o consumidor o fará no momento e no local da ocorrência.

Nesse sentido, ele permite o maior acesso do consumidor ao seu direito de reclamação por uma falha no fornecimento de produtos ou serviços.

Importante destacar que, independentemente da fase de tramitação em que se encontrem as reclamações registradas, cabe a cada serviço dar resposta ao consumidor reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas a serem tomadas ou a tomar.

Atualmente, no Brasil, muitos consumidores deixam de registrar suas reclamações, havendo irregularidades ou faltas pelos fornecedores. Isso gera uma falsa sensação de regularidade em estabelecimentos onde os problemas com consumidores são frequentes. A proposta de criação do Livro visa justamente a suprir essa lacuna.

Ademais, importante destacar que o Livro pode ser de grande valia para o consumidor, vez que uma simples consulta no próprio estabelecimento, previamente ao fechamento do negócio, poderá indicar se o fornecedor é reincidente na prática de atos lesivos às relações de consumo. Dessa forma, grandes transtornos poderão ser evitados e ainda se concretizará o direito de informação do consumidor, princípio fundamental do Código de Defesa do Consumidor.

A adoção do referido Livro, outrossim, induzirá que o fornecedor cerque-se de cuidados para evitar que o consumidor registre uma reclamação, vez que tal fato poderá inibir ou prejudicar futuros negócios.

Os próprios fornecedores poderão utilizar-se do Livro de Reclamações, visando a corrigir ou prevenir eventuais falhas e aumentar o grau de satisfação de seus clientes. Todo esse processo resultará em uma melhoria dos fornecimentos dos bens e serviços ao consumidor.

Importante salientar que este projeto de lei é fruto de um profundo estudo do Procurador Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais e Coordenador do PROCON – MG, Dr. Jacson Campomizzi, com o objetivo de auxiliar os consumidores, conforme observado em outros países, oferecendo uma maior regulação nas relações contratuais, principalmente as de consumo.

Considerando os bons resultados alcançados com a instituição do Livro de Reclamações em outros países, mostra-se bastante oportuna a criação do mesmo instituto no ordenamento brasileiro, consideradas as peculiaridades do contexto pátrio e que as relações contratuais em que não se observe a boa-fé objetiva, transparência e informação, mormente nas consumeristas, viola a dignidade da pessoa humana venho sugerir a propositura de Projeto de Lei, visando à instituição do Livro de Reclamações dos Consumidores.

Sala das Sessões, em                      de março de 2012.

**Deputado GABRIEL GUIMARÃES**